

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Wahyu Triwibowo, Tutuk Ari Arsanti

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Kristen Satya Wacana

ABSTRACT

Organizational Citizenship Behavior can arise from various factors within the organization, including the existence of high employee job satisfaction and organizational commitment. When employees have work satisfaction, employee will work optimally, even doing some things that may be beyond their duties. As well as when a person has a high commitment to the organization, employees will do anything to advance his company. According to the previous research, it found that there is effect of work satisfaction to OCB directly or indirectly. Organizational commitment is a mediator variable that has found in previous research. The purpose of this study to determine whether the organizational commitment mediates the effect of job satisfaction on Organizational Citizenship Behaviour (OCB). This research used a quantitative method with survey approach. The population of this research are all employees who work at Villa Almarik Resort, 75 employees. Path analysis through Sobel test is used to analysis the hypothesis. The results showed that the indirect effect of job satisfaction variables on OCB through organizational commitment can be accepted. This suggests that the effect of job satisfaction on OCB would be higher if through organizational commitment.

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Commitment and, Organizational Citizenship Behavior*

PENDAHULUAN

Penelitian tentang berperilaku telah banyak berkembang, salah satunya penelitian terkait dengan OCB dan sejumlah faktor yang dapat mempengaruhinya baik secara langsung ataupun secara tidak langsung. Hal tersebut menunjukkan adanya perhatian yang besar akan pentingnya perilaku karyawan di tempat kerja. Sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan telah banyak ditemukan. Namun demikian dalam penelitian ini lebih difokuskan pada perilaku extra role yang dimiliki oleh karyawan dalam perusahaan. Mengingat SDM merupakan pilar bagi perusahaan untuk meningkatkan kemampuan bersaingnya di era yang semakin terbuka ini. Perilaku yang dimiliki SDM perusahaan sangat mempengaruhi ketercapaian tujuan-tujuan perusahaan. Produktivitas, efisiensi dan efektifitas perusahaan sangatlah ditentukan oleh perilaku karyawan di tempat kerja.

Sejumlah penelitian dalam berperilaku telah menjelaskan adanya kaitan antara kepuasan kerja dan OCB. Secara sederhana dapat dipahami bahwa dengan kepuasan kerja yang dimiliki maka karyawan bersedia melakukan tanggung jawabnya bahkan melebihi dari standar yang semestinya. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan mendorong karyawan untuk mau bekerja secara maksimal, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugas dan tanggungjawabnya. Kesediaan melakukan extra role inilah yang disebut sebagai OCB. Sejumlah penelitian terdahulu membuktikan adanya kaitan antara kepuasan kerja dengan OCB (Murphy, Athanasou, King, 2002). Lebih lanjut dalam sejumlah penelitian telah membuktikan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor yang dominan mempengaruhi OCB (Williams & Anderson, 1991; Zeinabadi, 2010; Zeinabadi & Salehi, 2011).

Kajian dalam OCB menemukan bahwa tidak kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan yang dapat berdampak pada munculnya OCB tetapi juga adanya faktor lain seperti komitmen organisasi juga menjelaskan tentang OCB. Sejumlah penelitian sebelumnya membuktikan bahwa komitmen dapat mempengaruhi OCB (Williams & Anderson, 1991; Shore & Wayne, 1993; Schappe, 2011). Penelitian Luthans (1995) menjelaskan bahwa ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.

Berdasarkan sejumlah penelitian terdahulu diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB, demikian halnya dengan komitmen organisasi yang menunjukkan adanya pengaruh secara langsung terhadap OCB. Sementara hasil penelitian Zeinabadi (2010) menjelaskan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh langsung

maupun tidak langsung terhadap OCB. Lebih lanjut, dalam penelitian Cohen (1993) yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Berdasarkan review literatur yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sejumlah faktor seperti kepuasan kerja dan komiymen organisasi dapat mempengaruhi OCB, namun demikian diperoleh penjelasan bahwa kepuasan kerja terbukti mempunyai pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap OCB. Adanya temuan lain yang juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi merupakan variabel mediator dalam sejumlah kajian OCB, maka dalam penelitian ini hendak meneliti pengaruh langsung maupun tidak langsung antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediator. Melalui penelitian ini juga dapat diketahui apakah pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) lebih besar atau lebih kecil dari pada pengaruh tidak langsung melalui komitmen organisasi.

KAJIAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Greenberg dan Baron (2003) yang dikutip dalam Sugandi, (2013), *OCB* adalah tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya. Berdasarkan pendapat tersebut OCB merupakan suatu perilaku *extra-role* (tidak tercantum dalam *job description* serta tidak berkaitan dengan system *reward*) yang dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi atau perusahaan. Organisasi tergantung pada perilaku *OCB* dari karyawan untuk mau membantu koleganya yang sedang mempunyai masalah, menciptakan suatu iklim kerja yang positif, dengan sabar menghadapi gangguan tanpa mengeluh dan menjaga asset yang dimiliki organisasi (Lovell, 1999 dalam Darmawati, 2012). Perilaku ini muncul karena adanya rasa ikut menjadi bagian atau anggota dari organisasi serta perasaan puas apabila dapat memberikan sesuatu yang lebih pada organisasi.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Seseorang yang memiliki kepuasan dalam bekerja akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal yang lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kesediaan inilah yang kemudian dikenal sebagai *organizational citizenship behaviour* (OCB). Dalam sejumlah literatur menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang secara sukarela melaksanakan tugas-tugas di luar tanggungjawabnya dan berdampak positif bagi organisasi atau kepada anggota kelompoknya (Borman & Motowidlo 1993; Organi 1998). Karyawan yang puas lebih cenderung untuk melakukan pekerjaannya melebihi *job-description* yang seharusnya, karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka dalam bekerja (Sloat, 1999 dalam Sugandi, 2013). Dalam banyak hasil penelitian terkait OCB, telah teridentifikasi bahwa kepuasan kerja merupakan prediktor yang potensial terhadap OCB (Dala 2005; LePine dkk 2002; Organan & Ryan 1995). Secara sederhana dapat dipahami bahwa ketika individu merasa puas terhadap pekerjaannya maka perilaku OCB yang dihasilkan merupakan bentuk penghargaan individu terhadap organisasi tempat individu tersebut bekerja dan telah memberikan rasa puas terhadap individu tersebut. Bowling (2009) juga memberikan dukungan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka hal ini dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) seperti yang dihipotesakan pada H1 dalam penelitian ini.

H₁: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB)

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Komitmen organisasi mengacu pada seberapa jauh keterlibatan karyawan dalam pekerjaan maupun organisasi tempat individu bekerja (Robbins dan Judge dalam Darmawati, 2012), sehingga memberikan dorongan dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan dan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi (Wiener dalam Simarni 2012). Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi; keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi; dan keyakinan terhadap organisasi, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi oleh individu

Berdasarkan penelitian sebelumnya bahwa komitmen organisasi merupakan variabel yang dapat menjelaskan OCB karyawan (McKenzie dkk, 1998). Dalam penelitian Morrison (1994) juga menemukan bahwa komitmen organisasi mempunyai kaitan yang positif terhadap OCB (Cohen dan Vigoda, 2000 dalam Sumarni, 2012). Melalui review terhadap sejumlah penelitian terdahulu juga menjelaskan bahwa komitmen merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra. Dengan demikian, dalam penelitian ini hipotesa kedua yang dikembangkan yaitu adanya pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB).

H₂ : Komitmen organisasi berpengaruh terhadap organizational citizenship behaviour (OCB)

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan review hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Sejumlah elemen dapat membangun kepuasan kerja karyawan (Krieter & Kinicki, 2004) dan pemenuhan terhadap kebutuhan dan keinginan karyawan tersebut akan meningkatkan komitmen yang ada dalam dirinya (Muhadi, 2007). Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat menurunkan ataupun meningkatkan komitmen organisasi karyawan (Jones, 1991 dalam Tania, dkk 2013). Lebih lanjut Nugroho (2013) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja yang dipelihara secara terusmenerus akan menimbulkan perasaan komitmen terhadap organisasi. Melalui hasil sejumlah penelitian terdahulu hipotesa ketiga dalam penelitian ini dirumuskan dalam H3 sebagai berikut :

H₃ : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi

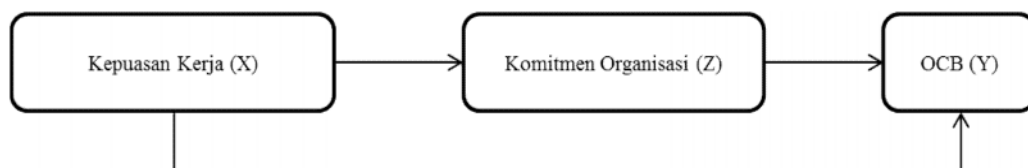
Komitmen Organisasi Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Penelitian terdahulu menemukan bahwa terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi OCB (Farh dkk, 1990; Moorman, 1991; McKenzie dkk, 1998; Netermeyer dkk, 1997), demikian pula komitmen organisasional merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi OCB (McKenzie dkk, 1998; Williams & Anderson, 1991). Namun demikian, dalam sejumlah penelitian terkait OCB menempatkan komitmen organisasi sebagai variabel yang memediasi pengaruh sejumlah faktor terhadap OCB. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Ghosh, Reio & Haynes (2012) bahwa komitmen organisasi menjadi variabel mediator dalam kajian OCB. Demikian pula dalam penelitian Batool (2013) menempatkan komitmen organisasi sebagai variabel mediator dalam kajian OCB. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap OCB maka dalam penelitian kali ini menempatkan variabel komitmen organisasi sebagai variabel mediator dalam kajian pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB. Atau dengan kata lain bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB dengan dimediasi variabel komitmen organisasi. Karena kepuasan kerja yang meningkat akan meningkatkan komitmen individu terhadap organisasi sehingga lebih lanjut dapat meningkatkan OCB karyawan. Hal tersebut seperti yang dihipotesakan pada H4 di bawah ini.

H₄ : Komitmen organisasi memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB)

Model Penelitian

Gambar 1
Model Penelitian



Model penelitian di atas dapat dijelaskan pengaruh langsung antara variabel kepuasan kerja terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) yang artinya apabila kepuasan kerja mendukung maka dapat meningkatkan OCB. Selain itu juga pengaruh tidak langsung antara variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel komitmen organisasi yang artinya apabila kepuasan kerja mendukung maka akan meningkatkan komitmen organisasi yang selanjutnya akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini sama dengan sampel penelitian, yaitu seluruh karyawan yang bekerja di sebuah resort, yaitu sebanyak 75 karyawan yang terdiri dari manajer, staff dan pegawai tidak tetap.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang diajukan untuk responden berupa pertanyaan tertutup, di mana responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia pada kuesioner.

Pengukuran Variabel

Sejumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Alat ukur Kepuasan Kerja diadopsi dan dimodifikasi dari penelitian Sugandi (2013). Alat ukur *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diadopsi dan dimodifikasi dari penelitian Tania, dkk (2013), sedangkan alat ukur Komitmen Organisasi diadopsi dari penelitian Darmawati, dkk (2012). Skala Likert digunakan dalam pengukuran ketiga variabel tersebut yaitu dengan menggunakan lima kategori derajat persetujuan yaitu sangat tidak setuju atau “STS” sampai dengan sangat setuju atau “SS”. Definisi operasional dan variabel penelitian diuraikan pada tabel berikut :

Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diperoleh nilai *item-total correlation* tiap indikator lebih besar dari 0,3 artinya data valid dan dapat dianalisis lebih lanjut. Hasil uji reliabilitas berdasarkan pada nilai *Cronbach Alpha* (), menunjukkan dari masing-masing variabel Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memenuhi unsur reliabilitas dengan nilai *Cronbach Alpha* () lebih besar dari 0,60.

Alat analisis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *path analysis*. Sedangkan *sobel test* dilakukan untuk menguji variabel mediasi. Langkah ini dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (Z). Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z dihitung dengan cara mengalikan jalur X ke Z (a) dengan jalur Z ke Y (b) atau **ab**.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan adalah dengan menggunakan uji normalitas. Berdasarkan uji normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov diperoleh nilai signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (0,500), pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi (0,215) dan pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* (0,145), yang artinya bahwa data terdistribusi normal karena memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 (Santoso, 2004 dalam Tania, 2013).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari 95% adalah karyawan tetap dan 9% merupakan karyawan tidak tetap. Adapun distribusi karyawan berdasarkan departemen yang ada sebagian besar karyawan yang bekerja di resort ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 74,67% dan perempuan hanya 25,33%. Rata-rata usia karyawan berada di kisaran usia 18 - 25 tahun yaitu sebesar 52% dari jumlah karyawan yang ada. Berdasarkan tingkat pendidikan, rata-rata karyawan berpendidikan SMU/SMK sebesar 45,33%, dengan pengeluaran perbulan terbesar Rp1.000.000,00 sebesar 46,67%.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Hasil uji statistik dengan menggunakan *path analysis* menunjukkan bahwa koefisien beta () untuk variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 0,758 dengan nilai sig lebih kecil dari nilai 0,05. Untuk lebih jelasnya dapat ditunjukkan di Tabel 7.

Tabel 6
Output Statistik Pengujian Koefisien Determinasi

Tabel 7

Output Statistik Pengujian Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Sumber: olahan SPSS

Tabel 7 menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kondisi tersebut dapat terjadi karena pada saat karyawan merasa puas dalam bekerja maka karyawan cenderung memiliki persepsi positif dan mendorong karyawan untuk berkontribusi terhadap perusahaan. Dengan demikian karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya bersedia melakukan *extra-role* bagi perusahaan. Kepuasan dalam bekerja pada diri karyawan mendorong karyawan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memberikan tindakan-tindakan yang positif bahkan melampaui peran yang telah disyaratkan oleh organisasi. Dengan perilaku tersebut dapat memajukan kesejahteraan dari rekan kerja, kelompok kerja atau bahkan organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan dukungan terhadap sejumlah hasil penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,130 berarti bahwa hanya 13 % variabilitas dari variabel OCB dapat diterangkan (dipengaruhi) oleh variabel Kepuasan Kerja. Sisanya sebesar 87 % ini menunjukkan pengaruh dari faktor selain Kepuasan Kerja seperti Komitmen Organisasi.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Berdasarkan hasil pengujian statistik melalui path analysis menunjukkan bahwa koefisien beta () untuk variabel Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 0,508, dengan nilai sig lebih kecil dari nilai 0,05. Untuk lebih jelasnya dapat ditunjukkan di Tabel 11.

Tabel 10
Output Statistik Pengujian Koefisien Determinasi

Tabel 11

Output Statistik Pengujian Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Sumber: olahan SPSS .

Tabel 11 menunjukan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap OCB, yang berarti bahwa semakin tinggi Komitmen Organisasi karyawan, maka akan semakin meningkat pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 1995 dalam Darmawati, 2012). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sumarni (2012) dan Darmawati, dkk (2012) yang mengungkapkan adanya pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship*

Behaviour (OCB). Berdasarkan tabel 10 nilai koefisien determinasi sebesar 0,306 berarti bahwa hanya 30,60% variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dijelaskan oleh variabel Komitmen Organisasi sedangkan sisanya sebesar 69,40 % dijelaskan oleh faktor selain Komitmen Organisasi seperti kepuasan kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan hasil olahan statistik dengan menggunakan path analysis menunjukkan bahwa koefisien beta () untuk variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap variabel Komitmen Organisasi sebesar 0,568, dengan nilai sig sebesar lebih kecil dari nilai 0,05. Untuk lebih jelasnya dapat ditunjukkan di Tabel 9.

Tabel 8
Output Statistik Pengujian Koefisien Determinasi

Tabel 9
Output Statistik Pengujian Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Sumber: olahan SPSS

Tabel 9 menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi, yang berarti bahwa dengan karyawan yang mempunyai Komitmen Organisasi yang tinggi pada umumnya mempunyai tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi pula. Karyawan yang bekerja dengan senang hati dan tanpa adanya paksaan akan memberikan hasil yang baik dan akan menumbuhkan Komitmen Organisasi karyawan terhadap perusahaan (Jones, 1991 dalam Tania, dkk 2013). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Muhadi (2007), Parwita (2013) dan Tania, dkk (2013), yang mengungkapkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,123 berarti bahwa hanya 12,30 % variabilitas dari variabel Komitmen Organisasi dapat dijelaskan oleh variabel Kepuasan Kerja sedangkan sisanya sebesar 87,70 % dijelaskan oleh faktor selain Kepuasan Kerja.

Komitmen Organisasi Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara tidak langsung antara variabel kepuasan kerja (X) terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) (Y) melalui variabel komitmen organisasi (Z).

Tabel 12

Pengaruh Tidak Langsung Variabel Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Melalui Komitmen Organisasi.

Pengaruh Variabel	Standar Error	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung
X – Z (a)	0,153	0,568	
Z – Y (b)	0,135	0,508	
X – Y		0,758	
X – Z - Y			(0,568 X 0,508) = 0,2885

Tabel 12 menunjukkan bahwa, analisis jalur (*path analysis*) menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh adalah pengaruh langsung (*Direct Effect*) kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 0,758. Sedangkan pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*) kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi sebesar 0,2885. Sementara itu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tidak langsung variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi dengan metode Sobel sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Sab &= \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2} \\
 &= \sqrt{(0,508)^2 (0,153)^2 + (0,568)^2 (0,135)^2 + (0,153)^2 (0,135)^2} \\
 &= \sqrt{0,011914} \\
 &= 0,109
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai uji t diperoleh sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 T &= \frac{ab}{Sab} \\
 &= \frac{0,2885}{0,109} \\
 &= 2,646
 \end{aligned}$$

Nilai t sebesar 2,646 tersebut lebih besar dari 1,96 yang berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan. Maka dengan demikian model pengaruh tidak langsung dari variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) akan lebih tinggi jika melalui komitmen organisasi.

Pengaruh tidak langsung kepuasan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) lebih besar dibandingkan pengaruh langsungnya, sehingga disimpulkan komitmen organisasi berfungsi sebagai variabel *intervening* kepuasan kerja dengan OCB. Hal ini berarti bahwa komitmen organisasi dapat menjadi variabel perantara antara kepuasan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan terbukti kebenarannya sebagai variabel *intervening*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, sejumlah kesimpulan dapat dihasilkan yaitu hipotesa 1 yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) diterima, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin karyawan puas dalam bekerja akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB). Kesimpulan kedua, hipotesa yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi komitmen seseorang terhadap organisasi akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB). Kesimpulan ketiga, hipotesa yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin karyawan puas dalam bekerja akan meningkatkan komitmen organisasi. Sedangkan kesimpulan keempat, diperoleh nilai t sebesar 2,646 tersebut lebih besar dari 1,96. Hal ini berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan. Maka dengan demikian model pengaruh tidak langsung dari variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi dapat diterima. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) akan lebih tinggi jika melalui komitmen organisasi. Dengan demikian H4 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Batool. (2013). *Developing Organizational Commitment and Organizational Justice to Amplify Organizational Citizenship Behavior in Banking Sector*. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences 2013, Vol.7(3), 646-655
- Borman, W. C., & motowidlo, S. J. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance.
- Bowling, (2010). *Effects of Job Satisfaction and Conscientiousness on Extra-Role Behaviors*. J Bus Psychol, 25:119-130.
- Cohen, A. (1993). *Organization Commitment and Turnover: A Meta-Analysis*. Academy of management journal, 36 (5), 1140 – 1157.

- Dala, R. S. (2005). *A Meta-analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior*. Journal of Applied Psychology, 90, 1241-1255.
- Darmawati. (2012). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Studi Pada Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Fakultas Manajemen Fise Uny.
- Farh, J., P. M. Podsakoff and D. W. Organ. (1990). *Accounting for Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope Versus Satisfaction*. Journal of Management 16, 705-722.
- Ghosh, Reio & Haynes (2012). *Mentoring and Organizational Citizenship Behavior: Estimating the Mediating Effect of Organization-Based Self-Esteem and Affective Commitment*. Human Development Quarterly, vol. 23, no. 1, Spring 2012. Wiley Priodals, Inc.
- Ghosh, Reio & Haynes. (2012). *Mentoring and Organizational Citizenship Behavior: Estimating the Mediating Effects of Organization-Based Self-Esteem and Affective Commitment*. Human Resource Development Quarterly, vol. 23, no. 1.
- Gregory Murphy, James Athanasou, Neville King. (2002). *Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A study of Australian human service professionals*. Journal of Managerial Psychology, Vol. 17 Iss: 4, pp.287 – 297.
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). *The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta Analysis*. Journal Applied of Psychology, 87, 52-65.
- Lin, Hung and Chiu. (2008). *Being Good Citizens: Understanding a Mediating Mechanism of Organizational Commitment and Social Network Ties*. Journal of Business Ethics, 81:561-578.
- MacKenzie, S. B., P. M. Podsakoff, & M. Ahearne. (1998). *Some Possible Antecedents and Consequences of In-role and Extra-Role Salesperson Performance*. Journal of Marketing 62(1), 87-98.
- Moorman, R. H. (1991). *Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship*. Journal of Applied Psychology 76(6), 845-855.
- Muhadi. (2007). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Administrasi Universitas Diponegoro)*. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Netermeyer, R. G., J. S. Boles, D. O. McKee and R. McMurrian. (1997). *An Investigating Into The Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context*. Journal of Marketing 61(1), 85-98.
- Organan, D. W., & Ryan, K. (1995). *A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior*. Personnel Psychology, 48, 775-802.
- Schappe, S., P. (1998). *The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perception on Organizational Citizenship Behavior*. Journal of Psychology, 132, 277-290.
- Shore, Lynn. M., Wayne, Sandy. J. (1993). *Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support*. Journal of Applied Psychology, Vol 78(5), Oct 1993, 774-780
- Sugandi, (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim*. Agora Vol. 1, No. 1, (2013)
- Sumarni, (2012). *Pengaruh Organizational Commitment Dan Professional Commitment Terhadap Organization Citizenship Behavior*. Fakultas Ekonomi Universitas Pgrri Yogyakarta
- Tania. (2013). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT Dai Knife Di Surabaya*. Agora Vol. 1, No. 3.
- Williams, L. J. & S. E. Anderson. (1991). *Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictor of Organizational Citizenship and In-Role Behavior*. Journal of Management, 17(3), 601-617.
- Williams, L.J., & Anderson, S. E. (1991). *Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behavior*. Journal of Management, 17, 01-6017
- Zeinabadi, Hassanreza. (2010). *Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers*. Procedia Social and Behavioral Sciences 5 (2010) 998–1003.